

財政援助団体等監査結果報告書

1 監査の対象 指定管理者 (株)ビー・エム北陸、志乃丘商事(株)共同企業体
管理施設 小松市営住宅等
所管課 都市創造部 建築住宅課

2 選定理由

小松市営住宅等は、指定管理者制度導入後、監査を実施していないことから監査対象とした。

3 監査の種別 公の施設の指定管理者監査

4 監査実施日 令和7年11月27日

5 監査実施場所 監査委員室

6 監査の範囲

令和6年度小松市営住宅等の指定管理委託にかかる出納その他の事務の執行、事業の管理及び行政事務全般

7 監査の実施体制 監査委員 西村 一伸

監査委員 高野 哲郎

8 監査の実施手続

監査にあたっては、あらかじめ必要と認めた事項を要記した監査資料及び関係帳票の提示を求め、学識経験者及び監査委員事務局職員が管理委託に関する内容等の閲覧、帳簿突合、質問及び現地確認等の予備監査を行った。

監査当日は監査委員室において、(株)ビー・エム北陸、志乃丘商事(株)共同企業体関係職員並びに所管課である都市創造部長ほか建築住宅課関係職員同席の下、監査資料に基づき説明を受けた後、事務の執行状況等を聴取するとともに、質疑応答を交わした。

なお、この財政援助団体等監査において、地方自治法第199条第8項の規定により学識経験者として、北陸税理士会小松支部所属の税理士を選任し、予備調査を依頼した。その調査結果及び意見を聞き、これを監査の参考とした。

9 監査の着眼点

監査の主な着眼点は次の通りである。

- (1) 施設及び設備の維持管理は、仕様書等どおり適切かつ効率的に行なわれているか。
- (2) 利用促進ならびに利用者サービスの向上のための取り組みはなされているか。
- (3) 公の施設の管理にかかる収支会計経理は適正になされているか。また、他の事業との会計区分は明確になっているか。

- (4) 指定管理者に対する所管課の指導監督は適切に行われているか。
- (5) 施設の設置目的を効果的・効率的に達成するため、指定管理者制度が適切なプロセスを経て有効に執行されているか。

10 監査の結果

公の施設の管理に係る出納その他の事務の執行は、次のとおり改善を要する事項があったので、適切な措置を講じられたい。事務処理上にわたる注意事項は、監査の過程において当事者に指導したので本書には省略した。

(1) 指摘事項

<建築住宅課>

債権の管理：実態の把握並びに、特に猶予制度・減免規定活用の促進

市営住宅の家賃等の滞納が長期化し、長期滞留債権から不良債権化のリスクが年々増している。このことについては、令和4年度の監査で指摘し、所管課がそれに対応して「措置を講じた。令和6年度より指定管理者制度の導入により解決した」かのような記載であるが、今回の監査で確認したところ、前回と同じ様相であり改善されたとは到底言い難い状況である。

【年度別市営住宅使用料収納状況】

項目	R1(H31)	R2	R3	R4	R5	R6
現年 度分	調定額（円）	125,080,416	126,225,923	125,238,574	123,093,697	124,535,739
	収納額（円）	120,701,590	122,197,364	120,068,074	119,518,517	121,085,691
	収納率（%）	96.50	96.81	95.87	97.10	97.23
	未収額（円）	4,378,826	4,028,559	5,170,500	3,575,180	3,450,048
滞 納 繰 越 分	調定額（円）	18,881,656	21,842,898	24,195,021	28,333,521	29,792,521
	収納額（円）	1,535,184	1,676,436	2,023,500	2,151,180	2,864,923
	収納率（%）	8.13	7.68	8.36	7.59	9.62
	未収額（円）	17,346,472	20,166,462	22,171,521	26,182,341	26,927,598

現年度分の収納率は 96.52% と一定の水準を維持しているが、過年度分の収納率はわずか 9.05% に過ぎず、長期滞留債権化が顕著となっている。特に 5 年以上の滞納額は 1,600 万円、10 年以上が 800 万円に達している。そして残念なことに、令和6年度は指定管理者制度を導入したにもかかわらず、現年分について、収納率は 97.23% から 96.52% へ下落し、未収額は 345 万円から 444 万円へ増加し、また、滞納繰越しについて、収納率は 9.62% から 9.05% へ下落し、未収額は 2,692 万円から 2,763 万円へ増加している状況である。つまりは、この 1 年間で未収額が増加し収納率が下落しているという事実を直視し、内容を分析し対策を講じていくことが急務である。

そのため、まず滞納の実態・現状（滞納事由・分納移行など）を正確に把握し、そのうえで債権の件数や金額、未収原因、収納履歴などの情報を体系的に整理・分析し、それを基に市としての方向性・方針を決定し、その方針のもとで、指定管理者と情報を共有し、役割を分担し各々が責任をもって実行していく体制を確

立することが必要である。

そもそも、市営住宅は住宅を必要とする方へのセーフティネット機能にあることから、根柢では市民の住居環境を確保することが命題であり、最後の砦としての基本的な人権を守るという市の大事な任務であるという気概を改めて思い起こして欲しい。

したがって、利用者ひとりひとりの状況、生活困窮の度合いが増していないか確認して、猶予制度や免除規定の適用を念頭にした相談を受けるような姿勢、つまりは、市民に寄り添った対応がまずやるべきことであり、その点を強く希望する。

平たく言えば、「期日を過ぎたので払ってください」と事務的に捉えるにとどまることなく、「払えない事情がおありますか、何か状況が変わりましたか?」と、その背景を意識して対応していくことが所管課の務めと考える。

上記のことを実行することが先決であることを前提としつつ、意図的な滞納者、いわゆる基準を上回る所得がある、などのルール違反者には厳格な対応をとることとなる。

すなわち、職員の専門的知識とスキルの向上を図り、滞納者（退去者）への催告、連帯保証人への文書通知、家賃納付が困難な入居者等への分納誓約による計画どおりの納入の促進、長期間にわたり家賃滞納が続いている入居者への明渡し請求などについても状況を把握しつつ徹底していくことが必要となる。

また、長年にわたる滞留債権は現実的には徴収不能であり、事務コストも発生し、現状の管理は問題がある。

この延滞債権の管理面から言えば、ある一定期間を過ぎた長期滞留債権は、その原因（死亡や行方不明など）による徴収不能分として処理するのか、それが法規上無理ならば別管理するなどの管理面の対応についても関係部署と確認したうえでの改善を求める。

最後に、未収金問題や滞納者への対応においては、背景や属性（経済状況、年齢など）をもとに、徴収可能な債権と困難な債権を把握し、市民に寄り添う姿勢を持ち、支払いの困難な方には猶予制度や減免規定を適用することで市として支援するというスタンスを基本とし、しかし一方では意図的な滞納者には厳格な措置を講じるというバランス感覚を持つ必要がある。

さらに、上記に記載したように期日遅れが出始めた時点で個別に接触を試みるなどして利用者の状況をつかんで対応していくことでその方の生活基盤を守ることが、つまりは滞納が常態化する前の段階での解決や予防策につながることになる。指定管理者のノウハウも有効に活用しながら、住民生活の安定と市営住宅が果たすべき役割を全うするよう、今後の確実な実行を大いに期待する。

11 監査の結果に添える意見

<建築住宅課>

近年の住宅ニーズの多様化とともに、低所得者層や住宅困窮者層を支える市営住宅が担うセーフティネット機能の重みは一段と増していると言えよう。また、地域優良住宅などの良質な住環境は、市民福祉の向上に直結する政策的な意義を有しており、民間との連携による柔軟な供給体制も今後求められる。小松市営住宅長寿命化計画が掲げる「集約・再編」および「維持管理」の方針は、市営住宅政策の根幹を支える重要な戦略であり、この計画を着実に成果へと結びつけていくことが、行政に強く求められるところである。

現状、市営住宅の管理において、行政には人員や専門的ノウハウの不足、債権管理の深刻化、業務効率化など、克服すべき課題が多い。これらの課題に対し、本市では令和6年度から指定管理者制度を導入し、民間の専門性やノウハウを活用して効率的な業務運営と質の高いサービスを目指しており、行政負担の軽減にとっても有効な方策として期待は大きい。この効果を最大化させるためには、行政による適切な関与と積極的なアシストが欠かせない。

今回の監査を通じ、市営住宅施策の一層の発展を願い、以下に意見を添える。

まずは、利用ニーズの精緻な把握にある。家賃の支払い、設備等の故障、近隣とのトラブルなど、入居に関する多様な相談(令和6年度は年間約350件)が日々寄せられているが、クレーム対応に追われる受動的な姿勢から脱し、能動的に住民の声を掘り下げる姿勢へと転換する必要がある。現状、令和6年度は仕様書に規定するアンケート調査がなされておらず、また、指定管理業務の評価もなされていない。まずは毎年アンケート調査を行い、利用者の声(意見、不満、要望など)を聴き取り、地域コミュニティとの対話を通じて住民の声を収集・分析し、政策形成に反映させることが、未来志向の住環境づくりの礎となる。

次に、事務執行の適正化と指定管理委託料の厳正な管理である。経理方針が未整備であったことに加え、収支均衡を名目とした経費支出の調整(事務費の一部を実支出額と異なる額で収支報告書に計上。また、当期中の経費とすべき修繕料の一部を予算不足を理由として次年度の経費として処理)を指導するなど、運営実態が正確に反映されていない不適切な事例が散見された。

指定管理者と適時協議し所管課が適切な事務処理方針にしたがって、適切な指導力を發揮することが肝要であるが、これらの事例は形式的には協定書及び仕様書に従っての管理運営が不十分といえるが、実質的な観点からは、市営住宅の管理運用についての所管課が司令塔としての役割がなされていないと考える。

具体的な改善は、仕様書に従い、前述のアンケート調査の実施はもとより、毎月市に提出する業務報告書に内容のある記述を求める。また、年間の事業計画書の提出は必須であり、その計画と実績を比較分析してより良い方向へ進めていくよう所管課と指定管理者が役割分担して緊張感をもちらながら協力しあう関係性が重要である。

最後に当然なことだが大事なことなので敢えて記すが、指定管理者制度の導入はゴールではなく、スタートであると考える。指定管理者制度の導入は、単なる業務負担軽減を目的とするものでなく、「委託をしたら後はお任せ」であってはならない。

つまり、指定管理者制度の導入により以下のように役割分担がなされる。

指定管理者は利用者が快適に暮らしていくという目的のために日常的な業務を専門的なスキルで効率的に行う。そして、所管課は指定管理者が仕様書通り（表面的な事柄だけでなく根本としてのセーフティネットであるという考え方も含めて）活動しているかを冷静に点検し、現状を分析し、その分析結果を基に利用者がより快適に暮らし続けていくことを目指すことが任務となる。

所管課が日々の雑多な日常業務から解放されたことから、所管課は市営住宅の将来ビジョンを描き、本市のまちづくりを支えることが任務となるわけであり、新たなスタートとして、指定管理者と二人三脚で市民の安全と幸福を支える基盤づくりを是非目指していただきたい。

<(株)ビー・エム北陸、志乃丘商事㈱共同企業体>

市営住宅は地域社会にとって重要な公共資産である。住民の期待に応え、より良い住環境を提供するためには、従来の枠組みにとらわれない柔軟かつ効率的な運営体制が求められる。

本市では、令和6年度より市営住宅の管理運営を指定管理者制度へ移行している。指定管理者は、効率的な施設管理、入居者への的確な対応、また、関係者との連携を深め、新たなサービスの提供にも取り組むなど、円滑な管理運営を実現している。

今回の監査を通じ、今後の市営住宅施策のさらなる発展への寄与に期待を寄せ、以下の意見を添える。

まずは、日々の運営を通じて得られる住民の多様なニーズを把握し、その知見を行政の政策形成に還元することである。アンケート調査や地域コミュニティとの対話、福祉サービス機関との連携など、多角的な視点から住民意見を能動的に収集することが望ましく、住民の生活基盤の向上に資する具体的な情報を行政にフィードバックすることで、市営住宅施策の信頼性や委託効果の向上につなげられたい。

次に、専門性を活かした居住支援の強化を推進することにある。指定管理者は、業務代行者としての枠を超えて、行政の戦略的パートナーとして、施設の長寿命化などのハード面は行政が主導する一方で、運営や居住支援といったソフト面で指定管理者がその専門性を発揮することをお願いしたい。例えば、入居者の高齢化や福祉課題に対応した生活支援、見守りなど、きめ細かい支援体制を構築し、セーフティネット機能の実質的な強化に取り組むこと。また、入居者の安心確保のため、有事を想定した緊急時の体制を整備し、住環境の安全性向上と、防災力強

化に向けた取り組みの推進である。加えて、家賃滞納者への対応については、入居者の自立支援と滞納防止、滞留債権の早期解消に向け、行政と一体となった取り組みのさらなる推進にも努められたい。

最後に、財務管理の重要性について触れる。適切な収支管理や透明性の高い取引記録の確保は、指定管理者の運営における信頼性の基盤となる。これらを適切な基準に基づき運用することで、財務運営の健全性が確保され、長期的な運営の安定につながるであろう。

市営住宅が地域社会に果たすべき役割を十分に發揮するためには、行政と指定管理者が役割を明確にしつつ、互いに補完し合う協力体制を築くことで、運営の質を向上させることが重要である。これにより、今後もより良い住環境が実現され、市営住宅政策の持続的発展が図られると考える。